

青少年儿童线上社工服务何以难落地？

李勇波 刘锦文 谢瑞 刘芙蓉

(西南交通大学希望学院, 四川 成都 610400)

【摘要】目前,在政策支持下,各地社会工作服务机构有序恢复了正常的线下社会工作服务;但青少年儿童等抵抗力较差的弱势群体参加线下社会工作仍存在较大安全隐患。由高校教师领导,大学生创办的成都市温江区知悦社会工作服务中心创业实践团队,由于服务区域儿童居家隔离,无法参加线下社会工作活动,团队线下社会工作服务实践陷入停滞。因此,本文基于文献梳理和实践研究对当前青少年儿童线上社会工作服务现状进行前期调研,旨在为团队实践提供理论的同时,为青少年线上社会工作服务工作者们带来一些启发。

【关键词】青少年儿童;线上社会工作

一、青少年儿童需求评估

自2020年以来,学校停课、企业停工、社区公共活动停止,使得青少年群体在学业辅导、安全保护、心理关爱、特殊群体需求等方面需求呈现新特点^[1-3]。

线上教学影响学生学习质量。线上教学课堂互动性较弱,学生缺乏学习动机、参与课堂积极性不高;受线上授课限制,教师对学生学习过程缺乏监管,难以把握学生的学习状态和效果,导致学生学习成绩下降。居家上课考验学生的自制力、时间管理能力,学生可能由于对线上教学方式出现适应不良,导致学习动机不足,学业倦怠等问题^[4]。

一些突发事件打乱了学校日常的教学活动,影响了社区公共健身区域、健身馆正常开放,使得青少年户外运动减少,出现体质下降、肥胖率提升等健康问题。一项关于线上体育教学调查表明,30.6%的学生对线上体育教学效果不满意。除此之外,由于居家环境复杂,学生缺乏训练器材,线上体育教学在教学内容上受到限制^[2]。

各种事件使青少年儿童的心理风险性因素增多。线上教学和防控使青少年儿童的同伴交往减弱,容易导致青少年儿童感到孤独、焦虑,影响其身心健康。线上教学使青少年儿童,受到家庭环境的影响较大,不良的家庭关系会加大学生居家学习时的身心负担^{[3][5]}。

一项针对困境青少年的实践研究发现,困境青少年存在家庭经济困难、监护缺失、缺乏临时照料、由于一些医疗场所关闭需求得不到满足等困难^[6]。

二、青少年儿童线上社会工作开展现状

社会工作者积极发挥着资源链接、教育、心理疏导政策倡导的功能^[7]。早在2020年,国际领导

人就经济社会发展工作部署会议上指出“要发挥社会工作的专业优势,支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务”^[6]。但社会工作强调“面对面服务”,事件隔离防护使社会工作者与服务对象处于无法自由流动状态,干扰了社会工作者助人活动正常进行^[8]。基于互联网技术创造的虚拟空间能够帮助社会工作者在一定程度摆脱时空限制,在线上开展助人活动。

一项针对困境青少年的服务案例发现:目前,针对青少年展开的线上社会工作形式有建立个人电子动态档案、1对1心理辅导及危机干预、家庭关系干预等内容,社会工作者的活动开展形式主要是通过电话、微信、视频连线、线下探访等线上加线下的方式开展^[6]。社会工作者借助微信社群、短视频系统、课程直播系统等“互联网+”手段,积极链接整合社会各界力量,搭建资源协作平台,共同服务于青少年心理、教育等方面多样化、多方面的需求。刘斌志等通过以18个QQ社群为载体,分析青少年参与暗网过程中主体性发展变化的过程及影响因素,揭示了青少年网络社会互动的过程与机制,提出了线上社会工作开展青少年多层面赋权的可能。Paul等对527名青少年男性进行心理健康测评及在线求助态度和行为的检查,发现ICTS技术对于个体行为、在线求助及寻求支持的重要性。另有学者通过face book、WhatsApp等在线平台,进行对照研究,发现线上社会工作对青年的社会心理行为改善有着重要的影响^[8]。

综上所述,青少年儿童由于同伴交往减弱、线上学习适应不良、家庭矛盾、身体状况等原因,更容易遭受各种状况带来的情绪困扰、躯体症状,并存在年龄、个体差异:青少年比儿童更易遭受情绪

困扰,且有特殊需求的青少年儿童个体表现出的症状较健康个体更加严重,进而在防控大背景下需要更多的关注。基于互联网技术创造的虚拟空间能够帮助社会工作者在一定程度摆脱时空限制,在线上为青少年儿童开展社会工作服务活动,受到影响的线下青少年儿童社会工作服务提供新的助人平台和服务模式,在此背景下为社会工作者维护青少年心理健康发挥了重要作用。因此,继续研究和实践青少年儿童线上社会工作服务具有重要意义^[8]。

三、实践研究

本团队派出2名成员分别前往位于边远山区地区的W社会工作服务中心和位于城市的A社会工作服务中心两家社工机构进行实践观察,深入了解两家社工机构开展青少年线上社会工作服务实际情况。

(一) 边远山区社会工作机构开展青少年线上社会工作服务情况

W机构位于四川省少数民族山区,是当地的一家老牌社会工作机构。该机构为当地群众提供的社会工作服务类型较为综合,既有直接面向孤、老、病、残等弱势群体的社会工作服务,也有基层自组织孵化培育,社会工作专业督导、培训与研究等服务。W机构针对青少年儿童的服务主要以线下青少年儿童主题活动开展,服务的时间较短,服务开展方式简单易行。通过对该机构公众号近一年发布内容进行总结以及长达2个月的实地观察,未发现该机构开展任何以线上形式开展社会工作服务。

团队成员对该机构负责人进行无结构式访谈时,负责人提到:当地实际情况不符合开展线上社会工作服务的条件。当地经济发展水平较低,存在大量留守的青少年儿童,监护人由于务工等原因,对自己的子女缺乏看护。负责监护儿童的老人们对智能手机等电子设备接受程度低,不知道怎么操作手机软件,甚至有的困难家庭中并没有一台可以用于上网的电子设备。其次,该机构针对线上社会工作服务的培训较少,一线社工缺乏使用互联网工具开展线上服务的经验,开展青少年儿童线上社会工作服务的难度大。同时,该机构开展有关青少年儿童主题的活动很多是以村社为单位开展,青少年儿童服务对象相对固定,且人员分布也相对集中,开展线下活动较为方便,没有使用线上工具开展服务的必要。

(二) 城市新兴社会工作机构开展青少年线上社会工作服务情况

A机构是四川省成都市于2020年成立的社会工作服务中心,服务范围包括社区社会工作、社会救助社会工作、家庭社会工作。作为一家新兴的社会

机构,A机构开展以青少年儿童为对象的社会工作服务,服务方式更为灵活,员工对于互联网技术的使用较为熟练,开展的活动种类丰富多样,在当地反响良好。该机构由于成立时间不长,开展社会工作服务的一线社工较少,很多社工可以独立且完整的开展的社会工作服务。

团队成员在实践观察过程中与该机构一线社工就“青少年儿童线上社会工作服务”展开了多次交流,该社工表示,机构会使用一些互联网技术开展员工内部培训,也会去参加线上的交流讲座,但针对青少年儿童的线上社会工作服务很少。据悉,当地社会工作服务结项要求严格,且需要提供大量活动开展佐证材料。社工开展线上社会工作时,一些需要青少年儿童身体接触的活动无法开展,服务形式受到局限。其次,线上活动难以营造线下活动的氛围,参与线上社会工作服务的儿童参与活动的积极性和互动性较差,影响活动效果。社工拍摄活动资料的角度仅限于一块小小的屏幕,不便搜集活动素材。当地政府和社工总站对线上社会工作服务的材料提交方法没有具体规范,佐证材料收集的难度大。线上社会工作这种服务形式在当地不太普及,家长带领孩子参与线上社会工作服务意愿低。

四、面临困难

通过文献梳理以及对A机构和W机构的实践研究可得,青少年儿童线上社会工作服务是当前社会背景下开展青少年儿童社会工作的重要形式,发展空间广阔。但是想要社工机构充分发挥线上工作服务的优越性仍然面临困难。

(一) 不同地域开展线上社会工作服务面临着不同的难题

W社工机构所在的边远山区开展线上社会工作服务受制于当地经济状况,不足以让多数儿童拥有必要的电子设备,家长由于工作等原因对青少年儿童缺乏监护,留守儿童家庭的老年抚养者不善于操作电子设备。而线上社会工作服务在A机构的服务区域普及程度不够,家长带领孩子参与线上社会工作服务活动的意愿低,城市开展社会工作服务的结项要求严格而且对线上社会工作服务缺乏专门且完善考核体系。

(二) 线上社会工作受制于网络互动本身的局限性

社会工作方法通常更加强调情境和社会问题的作用,在问题的发展、延续和解决中,社会工作者与服务对象的互动在社会工作服务中是至关重要的。网络互动中虚拟性、不可约束性等特点,在无

法面对面进行的服务活动中,使得社会工作者很难把握与服务对象的互动过程及互动效果,一定程度上也阻碍了服务进程^[8]。

五、青少年儿童线上社会工作的应对策略

(一) 重视专业人员网络技能培训,推进和完善社会工作智慧化建设

由于线上社会工作以网络技术为载体,从而要求专业工作者具备相应的网络技能的素质,应当重视专业人员网络技能培训,帮助专业人员更好地利用互联网技术为助人活动提供助益,另一方面,要积极推动建设社会工作服务信息化系统,不断寻求学科融合,建立链接“互联网+社会工作”架构设计的专业科研团队,网络技术支持与提供者,以及处于青少年儿童社会工作终端社工的一体化网络服务平台,并根据青少年儿童发展需求,线上服务的网络技术人员要积极了解线上平台使用者的体验,不断让线上平台操作更加便利、功能更加完善、使用更加安全,促进平台更新与功能迭代,不断发展“互联网+社会工作”新形式。

(二) 加强大学生服务学习课程体系的改革,加强学科联动

大学生是线上青少年社会工作的有生资源。一方面,相较于大龄志愿服务者,大学生对网络技能的接受程度更高,学习效率更快,青少年儿童线上社会工作服务人员不足的问题。另一方面,大学生本身具有积累专业服务实践经验,提升综合素质,参与社会实践的需求。各大高校应当积极推动服务学习课程体系改革,建立健全高校“教、研、学”体系,重视学生网络技能培育,积极与包括社工机构在内的社会力量建立合作平台,实现补足线上青少年社会工作服务需求和实现高校大学生综合素质提高的双赢局面。

(三) 接受线上社会工作服务的局限性,重视线上、线下服务方式的互补

相较传统社会工作,线上社会工作具有更加方便快捷、人力与管理成本低等优势。但同时也存在线上活动本身的缺点:线上社会工作具有虚拟性,不可约束性的特点。在线上活动中,社工把握与服务对象的互动过程和效果具有一定难度,被服务的人群也需求具有自我管理能力的,限制了服务人群的范围。

(四) 促进社会公正,为需要人群提供网络援助服务

与偏远乡村、非独生子女家庭相比,城镇、独生子女青少年儿童更容易享受线上服务带来的便利,网络覆盖不够普及,经济欠发达地区的青少年

儿童,可能由于社会资源分配不均,导致成为被线上服务边缘化的群体。因此,社会工作者应当充分发挥资源链接作用,为维护这部分青少年儿童权益积极筹集资金,保障偏远地区的修建网络硬件设施,为需要使用线上设备的贫困家庭提供上网设备,积极促进社会公正。

总之,互联网发展扩充了社会工作服务体系,但目前我国针对各年龄段青少年儿童群体的线上社会工作理论框架尚未完善,开展线上社会工作的实践经验有待积累。社工要不断优化迭代青少年儿童线上社会工作的方法和形式,既要海纳百川汇集各学科专业人才共同参与理论体系的完善与实践经验的积累,又要根据各地实际情况、各年龄段青少年儿童发展需求,开发出更有针对性,更加专业有效的服务模式。

参考文献:

- [1] 崔淑燕. 疫情期间线上授课的教学反思 [C]// 数字化国际中文教育 (2022), 2022: 270-275.
- [2] 王宏明. 健康促进视角下的社区心理服务体系研究 [D]. 西北大学, 2021.
- [3] 刘玉娟. 新冠疫情背景下儿童青少年心理健康研究综述 [J]. 中国特殊教育, 2020(12): 89-96.
- [4] 刘焱飞. 以学生为中心的线上教学障碍访谈研究——基于行为主体学生的视角 [J]. 现代商贸工业, 2021, 42(17): 151-152.
- [5] 张平. 疫情防控下线上家庭教育指导服务体系的建构 [J]. 唐山师范学院学报, 2021, 43(03): 115-118.
- [6] 马宁, 杨吉成, 何南南. 疫情防控视角下困境青少年社会工作服务实践探析——以 Y 机构“爱在一起”项目为例 [J]. 才智, 2022(04): 168-171.
- [7] 向德平, 张坤. 社会工作参与疫情防控的角色定位与实践方式 [J]. 社会工作与管理, 2021, 21(01): 5-11.
- [8] 杨蕾. 新冠肺炎疫情下线上社会工作服务研究 [D]. 华东理工大学, 2021.

基金项目: 本项目为 2022 年西南交通大学希望学院创新训练计划项目, 2022 年四川省省级大学生创新创业训练项目 (S202214262092), 成都市知悦活动社区活动中心成果。

作者简介: 李勇波 (2000.11—), 性别: 男, 民族: 汉, 籍贯: 四川阿坝, 职务: 学生, 学历: 本科在读, 单位: 西南交通大学希望学院, 研究方向: 应用心理学。